サービス規定

■サービスの対象製品

・当社のシステムキッチンと、それに付随する設備機器類が対象です。
・新品で購入された商品が対象です。中古品及び展示商品の売却品は対象外となります。
・一般家庭で使用される場合が対象で、当社が販売したものに限ります（こだわり取手セレクション、カタログ記載外品、無塗装品は除く）。業務用（店舗、事務所、病院等）で使用されたものは対象外となります。

■サービスの内容

1. 各商品の取扱説明書や注意ラベル等に従った適切な使用状態で本サービスの保証期間中に不具合が発生した場合は、以下に示す免責事項を除き修理対応します。
2. 本サービスは修理を基本としますので、保証商品の交換または損害賠償には対応できません。
3. 本サービスの所定の修理先（お買上の販売店、施工店、又は当社のお客様相談室）以外に修理を依頼された場合は、本サービスの対象外となります。
4. 本サービスは日本国内においてのみ提供されます。
5. 保証商品を移転及び転売された場合は本サービスの対象外となります。

■保証期間

・本サービスの保証期間は、商品の引き渡し日を起点とする所定の期間(5年)の末日に終了いたします。5年とは、メーカーの無料修理保証期間に延長保証サービス期間を合計した期間です。
・本サービスの更新はできません。

■免責事項

保証期間内であっても以下の場合は本サービスの対象外となります。

1. 各メーカーが定める消耗品の交換、または消耗品が故障の原因となった場合の不具合（例：乾電池、電球、浄水器のカートリッジ、シャワーホース、ガスコンロの五徳、バーナーキャップ、グリル扉、パッキン、IHクッキングヒーターのロースターの経年劣化など）。
2. 機能や性能に支障がない経年劣化、または使用に伴う損耗等により生じるキズ、色あせ、木製品の反り・ひび割れ、樹脂部品の変質等。
3. 取付設置説明書に記載された方法以外の工事または警告表示に反する工事に起因する不具合。
4. 商品取付後、引き渡し日までの期間の管理等の不備による不具合。なお、ご使用開始前に商品に傷等があった場合は、本サービスの対象ではありません。お買い求めの販売店にお申し出ください。
5. 保証製品の取扱説明書や注意ラベルなどに従った正常な使用を行わなかったことに起因する故障及び損傷等の不具合。
6. 掃除・維持管理上の不備による故障及び損傷等の不具合（ハウスクリーニング業者による不備も含む）。
7. 樹脂、金属に対して影響を与える洗剤、薬剤に起因する不具合。
8. 給水・給湯配管内への錆、鉄粉、砂やゴミ等の異物の流入、水アカ固着または排水の詰まりに起因する不具合。
9. お買上の販売店、施工店、またはお客様相談室以外に連絡し修理された場合。
10. 動物（犬、猫、ねずみなど）や昆虫（ゴキブリなど）に起因する故障及び損傷。
11. ガス・電気・給水等の供給で指定された以外の環境（ガス圧、電源・電圧・周波数、電磁波、水圧・水質、音、振動等）に起因する故障及び損傷等の不具合。
12. 建築躯体の変形（強度不足や歪み）等保証商品以外に起因する不具合。
13. 自然現象や住環境に起因する結露・染み出し・かび・目地切れ等の現象。
14. 公害、塩害、ガス害（硫化ガスなど）による故障及び損傷の場合。
15. 火災、爆発等事故、落雷、地震、噴火、風水害、津波、地盤沈下、凍結、雪害等に起因する故障及び損傷等の不具合。
16. 戦争、暴動等破壊行為または犯罪等の不法行為に起因する破損や不具合。
17. 保証期間切れの場合、保証書記載内容の改ざんがあった場合、または保証書及び保証商品の引き渡し日もしくは購入日を証する記録（納品書、売買契約書等）のご提示を頂けない場合。
18. 保証商品の故障及び損傷が原因で生じた第三者及び他の財物への損害。
19. 契約時、実用化されていた技術では予防することが不可能な現象、またはこれが原因で生じた事故による場合。
20. その他、各製品に添付されている保証書に記載する内容、免責事項に準ずるとみなされるもの、ならびに免責事項以外で商品に起因する品質不良でないもの。

■有料対応

下記に該当するものについては有料対応となります。

1. 不具合内容が免責事項に該当する場合の一切の費用。
2. お客様の誤解による場合、または不具合の申し出が再現できない場合における出張にかかる費用。
3. 高所・難所作業等、特殊な場所のために高所作業車等の機材を使用した場合に要する実費。
4. 離島または離島に準ずる遠隔地への出張修理を行う場合の出張に要する費用。
5. 保証商品に不具合が発生していない場合における点検にかかる費用。
6. 点検の結果により、保証商品に不具合が発生していない場合において予防的に部品交換を行うための費用。
7. 熱量変更等に伴う調整等を行うための費用。

■その他

・部品、部材は代替品となることがあります。
・お申し込みから9日目以降は、ご解約されても理由のいかんを問わず契約料の返金はできません。

このパンフレットの記載内容は、2015年6月現在のものです。

お問い合わせ 修理お申し込み

ウッドワンお客様相談室（キッチン専用フリーダイヤル） **0120-641-265**

受付時間【平日・土日祝】9時～18時
※携帯電話からもご利用いただけます ※年末年始・夏期休暇を除く

●土日・祝日に受付のお問い合わせ・修理お申し込みへの対応は翌営業日以降となります。●電話または訪問にて状況をおうかがいした後、改めて修理訪問させていただく場合がございます。●ご不明な点は、お気軽にご相談ください。

2015年6月発行

WOODONE

もっとあんしん

キッチン延長保証サービス

キッチンの心地よさは、暮らしの心地よさ。
ウッドワンの延長保証サービスでは、
商品を知り尽くしたメーカーが5年間にわたって修理をサポート。
より長く、より快適に、安心してキッチンをお使いください。

メーカー保証の安心を、より長く。

「もっと あんしん キッチン延長保証サービス」は、

通常1～2年のメーカー保証を、保証外の修理費に比べてわずかな料金で延長できるサポート制度。

従来のメーカー保証が切れた後も継続して5年間※1、メーカーならではの無償修理サービス※2 をご利用いただけるから安心です。

お引き渡し日

メーカー保証 1年又は2年	有償修理〈メーカー保証終了後は有償〉
メーカー保証 1年又は2年	もっとあんしん キッチン延長保証サービス

トータル5年間、突然のトラブル・修理費に備えられるから安心！

5年

※1.お引き渡し日からのメーカー保証期間を含め、トータルでの5年間となります。お引き渡し日より3ヵ月以内にお申し込みください。
※2.消耗品の交換等、本サービスの対象外となる修理および有償部品があります。巻末のサービス規定をご確認ください。

保証期間中は何度でも、無料※3で修理対応いたします。

システムキッチンのトラブルが起こったら、専用フリーダイヤルへ！※4
メーカー指定のサービススタッフが修理にうかがいます。※5

〈修理サービスの流れ〉

ウッドワンお客様相談室のキッチン専用フリーダイヤルまでお電話ください。番号は巻末に記載してあります。

弊社スタッフが、キッチンの故障状況など詳細を確認いたします。

最寄りの弊社指定業者を手配し、修理へおうかがいします。

※3.製品の取扱説明書に沿ったご使用状態で発生した不具合は、無償修理の対象となります。
※4.専用フリーダイヤルは、緊急修理対応をお約束するものではありません。 ※5.土日・祝日に受付のお問い合わせ・修理お申し込みへの対応は、翌営業日以降となります。

万一のトラブルが起こったら？

メーカー保証のない通常の修理では、以下のような料金(概算)が発生します。

レンジフードがスイッチを入れても動かない
〈基板の交換〉
約16,000円～

扉の丁番が壊れた
〈丁番の交換〉
約9,000円～

水栓金具の吐水口からポタポタ水が漏れる
〈部品交換〉
約15,000円～

ガスコンロが点火・着火しない
〈点火部品の交換〉
約15,000円～

食洗機の電源が入らない
〈基板の交換〉
約15,000円～

IHクッキングヒーターの電源が入らない
〈基板の交換〉
約22,000円～

引出レールががたつく
〈レールの交換〉
約15,000円～

こんな「もしも」を、まとめてサポート！

もっとあんしん キッチン延長保証サービス

9,000円(税抜)

【保証対象外の例】
○IHクッキングヒーター／ガラストップの交換：部品代約20,000円※+メーカー規定修理費
○シャワー水栓／シャワーヘッドの交換：約10,000円～※
○ガスコンロ／グリル扉の交換：約5,000円～※ ○レンジフード／フィルターの交換：約4,000円～※
○このほか消耗品(浄水器のカートリッジ、パッキン類、電球など)
※上記は概算です。機種・メーカーによって部品代は異なります。

もっとあんしん
キッチン延長保証サービス
お申し込みハガキ

お引き渡し日	年　　月　　日

（邸Noシールを貼って下さい。）

邸Noシールを紛失した場合は、シンクキャビネットの検査証シールに印字されている10桁の邸Noを正しく記入してください。

〈キリトリ〉

ウッドワン キッチン延長保証サービスにおける個人情報の取り扱いについて

当社が取得したお客様の個人情報やご相談内容を、ご相談の対応や、商品の修理、その他確認などのために利用しその記録を残すことがあります。また、本サービス終了後も以下の目的のために利用させていただく場合がございますので、ご了承ください。

お客様の個人情報は、当社の個人情報保護方針に基づき、適切に管理し、以下の目的以外で利用することはありません。ただし、以下の目的のためにウッドワングループ関係会社にお客様の個人情報を提供する場合があります。ご相談の対応や修理・交換業務などを協力会社に委託する場合、以下の目的の範囲に限り、お客様の個人情報を協力会社に提供することがありますので、ご了承ください

①お客様に商品、サービス、企業活動、イベント等に関するお知らせを郵便または電子メールなどの方法によりご案内するため。（カタログ、ご提案資料、展示会のご案内、各種刊行物などのご送付）
②電話などによるアンケート調査などにご協力いただくため。
③商品やサービスについてお客様からいただいたご意見を活用するため。
④商品のアフターサービスやメンテナンス、安全点検活動などについてお客様にご連絡するため。
⑤商品やサービスについてのアンケート調査、モニタリング調査及びこれらの調査結果を商品開発・改良などに利用するため。

お客様の個人情報についての照会や変更ならびに個人情報保護に関するご意見やご相談は、下記の窓口にお願いいたします。

お問い合わせ先
株式会社ウッドワン　カスタマーサービス室
フリーダイヤル 0120-813-331
【住所】広島県廿日市市下平良1-12-1

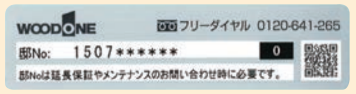
〈キリトリ〉

＼ キッチンを購入されたお客様が対象となります ／

お申し込み方法

! お引渡し日から3ヶ月以内にお申し込みください。

1 右のハガキに必要事項をご記入のうえ、取扱説明書に同梱された**「邸Noシール」2枚のうち1枚**を所定の位置に貼り付けて郵送してください。切手は不要です。（もう1枚のシールは、キッチンの取扱説明書最終ページの所定の位置に貼付し、保管してください。）



▲邸Noシール

2 お申し込み内容を弊社で確認後、お申し込み日より約2週間を目安に保証料の請求書を郵送します。

3 請求書到着後、**2週間以内に保証料をお払込みください（コンビニエンスストアで、手数料無料にてお払込みいただけます）。**払込受領書は6ヶ月間保管してください。

4 入金確認後、2週間以内に保証書を郵送します。お申し込みのみでお払込みが確認できない場合、保証サービスは受けられませんので期日内にお手続きください。

5 お手元に保証書が届きます。

! 保証書は大切に保管してください。

※保証書を紛失された場合、ウッドワンお客様相談室（キッチン専用フリーダイヤル:0120-641-265）までご連絡ください。

〈キリトリ〉

郵便はがき

料金受取人払郵便
廿日市郵便局
承認
2709
差出有効期間
平成29年6月
30日まで
切手不要

738-8790

広島県廿日市市下平良1-12-1
株式会社ウッドワン
カスタマーサービス室　行

フリガナ	
お名前	
フリガナ	
キッチン設置場所ご住所	〒　　- マンション・アパートは部屋番号もご記入ください。
お電話番号	ご自宅　　携帯
ご連絡可能な時間	平日　土日　[　　時以降・終日]　左記に○印をお付けください。お申し込み内容の確認のためにお電話することがあります。
メールアドレス（任意）	
フリガナ	
現住所	〒　　- 設置場所と同じであれば記入不要です。
お電話番号	

▲所定の欄にご記入後、同封の「お客様情報保護シール」を枠線に沿ってハガキに貼付し、ご投函ください。
※お客様にご記入いただいた個人情報は「ウッドワンキッチン延長保証サービスにおける個人情報の取扱について」のとおり適切に管理します。

〈キリトリ〉

【ハガキの記入方法】

表面

1. お名前とフリガナを記入してください。
2. お申し込みのキッチンの設置場所のご住所とフリガナを記入してください。
マンション、アパートは部屋番号を必ず記入してください。複数の部屋番号がある場合は1部屋ずつ別のハガキに記入してください。
3. お電話番号とメールアドレスを記入してください（メールアドレスの記入は任意です）。
4. 現住所と電話番号を記入してください。現住所は設置場所と同じであれば記入不要です。

裏面

5. お引き渡し日を記入してください。
6. キッチンの邸Noシールを所定の欄に貼りつけてください。邸Noシールは、取扱説明書の袋に同封されている10桁の数字が印刷されたシールです。同じシールが2枚入っていますので、うち1枚をご利用ください。
シールを紛失された場合は、購入されたキッチンのシンクキャビネットの検査シールにある邸No（10桁の数字）を正しく記載してください。

ご不明な場合は、
ウッドワンお客様相談室キッチン専用フリーダイヤル
0120-641-265 までご連絡ください。

Q&A よくあるご質問

Q1 延長保証サービスの申し込みは、インターネットからできますか？
インターネットでの受付は行っておりません。
お手数ですがパンフレットの専用ハガキにてお申し込みください。

Q2 延長保証サービスの無償修理は、何回まで受けられますか？
当社規定に該当する不具合については、
延長保証の期間内であれば、何回でも修理可能です。

Q3 修理を依頼したいとき、どこに連絡すればいいですか？
ウッドワンお客様相談室のキッチン専用フリーダイヤルまでお電話ください。状況など詳細をお聞きした上で、弊社指定の最寄りの業者を手配します。
なお上記のお手続きなく、お客様ご自身で手配された修理は当サービスの保証外となりますので、ご注意ください。

Q4 住宅を転売することに。売却後も延長保証サービスは継続されますか？
おそれいりますが、ご転売された時点で
本サービスは終了となります。ご了承ください。

Q5 引出レールの動きが悪くなってきました。無償修理は可能ですか？
製品の取扱説明書に沿ったご使用状態で発生した不具合は、
無償修理の対象となります。

Q6 他メーカーのキッチン天板を自分で手配して取り付けていても、延長保証サービスに加入できますか？
当社製品および取扱品以外のキャビネットや天板・設備機器を、お客様ご自身の手配で取り付けられたキッチンセットについては、ご加入いただけません。

Q7 水栓金具から水が漏れました。大至急、水漏れを止めてください。
おそれいりますが、本サービスは緊急対応を保証するものではありません。水漏れや漏電など早急な処置が必要な不具合につきましては、元栓を閉める・ブレーカーを落とすなどご家庭で初期対応していただきますようお願いいたします。

Q8 ガスコンロの焼網が錆びてきました。無償交換はできますか？
焼網は消耗部品のため、サービス対象外となります。その他の消耗部品（水栓金具のパッキン、シンクのゴミカゴ、ガスコンロの五徳など）の詳細は、各製品の取扱説明書に記載されておりますのでご覧ください。